

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00011-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor GIÁCOMO GUILHERME GOMES DE SOUZA em face do fornecedor M S P CORDOVIL SERVI LTDA., na qual relata que em 09/05/2025, o consumidor adquiriu um celular Infinix Hot 50I, pelo valor de R\$ 1.699,00 reais, com entrada de R\$ 425,00 reais e o restante financiado via PayJoy. Após uma semana de uso, o aparelho apresentou vícios recorrentes (travamentos, desligamentos e falhas em aplicativos). Levado a loja, passou por atualização de software, mas os defeitos persistiram. O consumidor solicitou a troca por outro modelo ou a devolução do valor pago, considerando a essencialidade do bem. Contudo, a loja recusou, oferecendo apenas substituição pelo mesmo modelo. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o desfazimento do negócio, a restituição integral do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.23, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação do consumidor e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação às fl.23, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.
Expedientes Necessários.

Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú